Régie des télécommunications
Rapport annuel
1989-1990

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Régie des télécommunications du Québec pour l'année se terminant le 31 mars 1990.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre des Communications

Liza Frulla-Hébert

Sainte-Foy, le 22 juin 1990

91-06410/

Madame Liza Frulla-Hébert
Ministre des Communications
Hôtel du Gouvernement
Québec

Madame la Ministre,

Veuillez recevoir le rapport annuel de la Régie des télécommunications du Québec, pour l'année se terminant le 31 mars 1990.

Ce rapport a été préparé conformément à l'article 20 de la Loi sur la Régie des télécommunications (L.Q. 1988, chapitre 8).

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

André Dufour

Sainte-Foy, le 22 juin 1990

RÉGIE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

RAPPORT ANNUEL

1- PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT

2- STATISTIQUES DES ACTIVITÉS JUDICIAIRES ET ADMINISTRATIVES

3- DONNÉES ET GRAPHIQUES SUR LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TECHNIQUE DES ENTREPRISES

4- STRUCTURE ORGANISATIONNELLE : LES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

5- SERVICE AUX ABONNÉS

JUIN 1990

1. PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT

Consultation et action : voilà en deux mots ce qui caractérise l'année 1989-1990.

Au thème de la consultation se rattache particulièrement la préparation de l'Avis triennal qui a constitué la préoccupation majeure de la Régie au cours de cette année. Grâce à la collaboration de tous les intervenants du milieu, il nous fut possible de présenter à la Ministre des Communications un ensemble cohérent de conseils, d'avis et de projections sur le développement de la téléphonie pour les trois prochaines années.

C'est à ce titre également que se rattache la révision des règlements et des règles de pratique qui doivent faciliter la mise en oeuvre de la loi. Cet exercice nous a même conduits à constater qu'un certain nombre de carences nous empêchaient de donner suite aux objectifs fondamentaux de cette nouvelle loi et par conséquent à recommander diverses modifications pour faciliter la protection des abonnés. Un projet de loi a par la suite été déposé devant l'Assemblée nationale pour apporter les corrections nécessaires.

Au chapitre de l'action, il faut citer l'adoption d'une politique générale sur le service téléphonique régional ainsi qu'un plan de séparation comptable pour les entreprises qui ont une activité significative dans des secteurs non monopolistiques.

De plus, tablant sur les résultats de notre enquête en matière de partage des revenus interurbains, la Régie a collaboré avec les entreprises à la mise en oeuvre d'un plan de compensation qui devrait permettre dès l'an prochain de faire un pas important vers l'atteinte d'un des objectifs fondamentaux de la loi, à savoir l'uniformité des prix sur l'ensemble du territoire québécois pour des services de télécommunications comparables.

1.1 NATURE, MANDAT ET OBJECTIFS DE LA RÉGIE

La Régie des télécommunications, qui a succédé à la Régie des services publics le 9 novembre 1988, est un organisme ayant pour principale fonction la régulation économique et technique des services de télécommunications fournis par les sociétés de télécommunications relevant de sa compétence.

La Régie des télécommunications a compétence exclusive pour :

- accorder, modifier ou annuler l'autorisation d'exploiter une entreprise dont l'objet est le transport public de communications;
- fixer les tarifs et les conditions de prestation à l'égard des services de télécommunications fournis par toute société exploitante;
- décider tout litige relatif à l'application d'un tarif ou à la prestation d'un service de télécommunications.

Elle a également pour fonction de veiller au maintien et au développement des services de télécommunications et d'aviser périodiquement la ministre des Communications sur l'évolution de la réglementation et son adaptation aux changements socio-économiques, techniques et scientifiques.

Elle peut de plus, avec l'approbation du gouvernement, soustraire un service de télécommunications au contrôle tarifaire lorsqu'elle estime que ce service peut bénéficier d'un niveau de concurrence suffisant pour garantir des prix ou des taux justes et raisonnables.

La ministre des Communications peut donner à la Régie des directives portant sur ses objectifs et ses orientations. Ces directives doivent être approuvées par le gouvernement.

Objectifs

La Loi sur la Régie des télécommunications s'inscrit dans la poursuite des objectifs suivants :

i) l'accessibilité à des services de télécommunications fiables, de qualité et adaptés aux besoins des usagers, sur l'ensemble du territoire et dans chacune des régions;

ii) l'application de tarifs justes et raisonnables pour tout service de télécommunications;

iii) l'uniformité des prix sur l'ensemble du territoire québécois pour des services de télécommunications comparables;

iv) l'équilibre approprié entre l'intérêt des usagers et les exigences de viabilité des sociétés exploitantes;

v) le maintien et le développement de systèmes de télécommunications efficaces et novateurs aux fins du développement économique local et régional.

1.2 BILAN SOMMAIRE DES ACTIVITÉS

La Régie a poursuivi au cours de l'année budgétaire 1989-1990, la gestion du nouveau mandat que lui confiait le législateur et le gouvernement le 9 novembre 1988, lui permettant notamment d'atteindre l'objectif d'assurer à la collectivité québécoise l'accès à des communications de grande qualité et répondant à ses besoins tout en favorisant son développement économique.

Elle a également donné suite aux mandats qui lui échoient en vertu d'autres lois que sa loi constitutive, particulièrement la charte de la ville de Montréal. La Régie a continué de répondre aux plaintes de divers usagers de services de télécommunications, en plus d'arbitrer maints litiges soumis à sa compétence.

La Régie a siégé vingt-cinq (25) jours en audience publique, rendu cent dix-huit (118) décisions; son personnel a répondu à près de sept cent cinquante (750) demandes d'aide ou plaintes de la part d'abonnés ou d'usagers des sociétés de télécommunications.

À plus de 91 %, les décisions de la Régie ont porté sur le secteur des télécommunications.

Avis triennal

Répondant à l'obligation que le législateur lui a prescrit, la Régie a présenté à la ministre un avis triennal sur l'évolution de la réglementation et son adaptation aux changements socio-économiques, techniques et scientifiques ainsi qu'une analyse des perspectives de développement des entreprises de télécommunications.

Fruit d'une consultation de l'industrie et des principaux intervenants institutionnels, la Régie y propose des actions à prendre en regard d'une réglementation plus efficace et mieux adaptée à la décennie '90 ainsi que certaines grandes orientations qui pourraient être privilégiées dans l'avenir.

Représentation des abonnés et associations et remboursement des frais

L'un des moyens accordé à la Régie par le législateur pour favoriser un dialogue productif entre abonnés et entreprises consiste à encourager par le remboursement de frais raisonnables, la participation d'abonnés et de leurs experts aux audiences et délibérations de la Régie.

Dans une décision rendue le 31 janvier 1990, la Régie a établi un certain nombre de paramètres pouvant guider ces abonnés dans le remboursement de leurs frais et dépenses; en plus de statuer sur l'utilité de la participation, la Régie a retenu les critères suivants : la constitution du groupe d'abonnés ayant des intérêts communs, la qualité de l'argumentation en relation avec l'affaire sous étude, et la raisonnabilité du dédommagement en tenant compte de la capacité financière des parties en cause.

Le service régional

Ce service étroitement lié au développement socio-économique d'une région fait l'objet de demandes soutenues de la part des corps publics et des usagers. La Régie a généralement favorisé l'instauration de nouveaux liens de service régional lorsque ceux-ci étaient économiquement et techniquement réalisables.

Ainsi, la Régie a établi en octobre 1989 des principes et orientations générales devant servir de base à l'élaboration par chacune des entreprises d'un programme de service régional à être soumis dans le cadre du plan quinquennal de développement. Ce document comporte

certains critères d'établissement qui réfèrent à la communauté d'intérêt téléphonique et à la distance maximale entre deux circonscriptions. Il apporte aussi certaines considérations additionnelles relatives aux besoins exprimés, aux paramètres socio-économiques du territoire, à la contiguïté des circonscriptions, aux modalités tarifaires propres à l'entreprise, au développement du service régional et à l'évolution technologique des circonscriptions en cause. Une consultation des abonnés est prévue lorsqu'il y a hausse du tarif mensuel de base.

Les règles de pratique

Au printemps 1989, la Régie a amorcé le processus *d'édicter des Règles de procédure et de pratique applicables à la conduite et à l'instruction des affaires qui lui sont soumises* répondant ainsi au mandat confié à la Régie par le législateur, (article 64 de sa loi constitutive).

Près d'une centaine de personnes ou groupes d'intervenants connus de la Régie ont reçu ce projet de règles de pratique dans lequel la Régie a tenté d'exprimer, dans des règles allégées et simplifiées, la philosophie de «déjudiciarisation» annoncée lors de l'adoption de la Loi sur la Régie.

Des commentaires reçus s'est dégagé un intérêt marqué pour une rencontre d'étude sur ce projet de règles de pratique avec les différents intervenants; cette séance de travail à permis de recueillir des commentaires d'organismes et entreprises de télécommunications présents et de modifier en conséquence le projet.

Un processus d'analyse et de consultation amorcé avec différents organismes et entreprises de téléphone pour recueillir leurs commentaires s'est poursuivi avec le ministère de la Justice en vue d'en arriver à un projet de règles de pratique prêt à être soumis au gouvernement pour approbation. Toutefois, il s'est avéré nécessaire d'apporter quelques correctifs au texte actuel de la loi pour atteindre vraiment les objectifs fixés.

La révision des règlements généraux

La réglementation générale s'appliquant aux entreprises téléphoniques se retrouve dans le «Règlement sur les entreprises de téléphone» ainsi que dans le Tarif général propre à chaque entreprise.

Le Règlement, entré en vigueur le 1er août 1982, ne fait que reprendre l'Ordonnance générale n° 5 de la Régie des services publics dont la dernière révision remonte au mois de mars 1976.

Compte tenu de l'évolution de la situation des télécommunications au cours des dernières années, la Régie a mis sur pied un comité chargé d'examiner toute la réglementation générale actuelle visant les entreprises de télécommunications en vue d'élaborer un projet de règlements pour approbation du gouvernement selon les dispositions de la Loi sur la Régie des télécommunications.

La rationalisation de l'application des frais de construction

La réglementation régissant les entreprises de télécommunications ainsi que la plupart des autres services publics prévoient de façon générale que des frais de construction peuvent s'appliquer à certaines demandes de service lorsqu'un prolongement de réseau exige des débours inusités.

La Régie a soumis aux intéressés une proposition de rationalisation de l'application des modalités de frais de construction qui tient compte de l'évolution des coûts de prolongement du réseau ainsi que de l'état de développement des divers territoires non encore desservis. Des échanges sur la question sont actuellement en cours.

La rationalisation des méthodes et taux d'amortissement

L'amortissement représente une des dépenses majeures des entreprises de télécommunications, pouvant s'élever jusqu'à 25 % du total des dépenses. Pour cette raison, l'examen des politiques de récupération du capital constitue une des préoccupations importantes de la Régie dans l'exécution de son rôle de surveillance et de contrôle.

La Régie procède actuellement à une étude comparative des méthodes d'amortissement utilisées par les entreprises ainsi que des taux et dépenses qui en découlent. Cette analyse permettra de formuler le cas échéant, des propositions de rationalisation des politiques de récupération du capital comportant l'application de taux d'amortissement les plus équitables possibles compte tenu de la vie utile des divers éléments du réseau.

Enquête générale sur la tarification des appels interurbains au Québec

Les résultats de l'enquête sur les ententes de partage des revenus interurbains que la Commission ontarienne des services téléphoniques a menée conjointement avec la Régie, ont incités cette dernière à poursuivre sa réflexion sur l'atteinte de l'objectif d'uniformisation de la tarification interurbaine et sur les modalités de partage des revenus de ces appels.

Les entreprises de télécommunications et les principaux intervenants institutionnels se sont réunis le 8 novembre 1989, suite à une invitation de la Régie, pour déterminer l'encadrement et le cheminement procédural d'une telle enquête. À cette occasion, les participants ont désigné des experts-enquêteurs avec mandat d'évaluer l'impact monétaire, sur les entreprises de télécommunications, de l'uniformisation des tarifs interurbains et d'étudier les moyens de pallier à cet impact et enfin de faire rapport à la fin du premier trimestre de 1990. Le rapport des enquêteurs a été effectivement déposé à la Régie le 6 avril 1990.

Il convient de préciser qu'un nouveau Plan de Compensation des Entreprises Locales «PCEL» est présentement à l'essai pour le partage des revenus entre Bell Canada et les petites et moyennes entreprises sous la juridiction québécoise.

L'accroissement de la concurrence et de la déréglementation

L'article 34 de la loi accorde à la Régie le pouvoir de soustraire à la réglementation tarifaire et normative un service qui peut bénéficier d'un niveau de concurrence suffisant pour garantir des taux justes et raisonnables. Déjà la Régie avait appréciablement assoupli sa réglementation tarifaire et normative de l'équipement terminal.

Jusqu'à présent, la réglementation de la Régie a été développée dans un contexte d'introduction graduelle de la concurrence dans le raccordement d'équipement terminal uniquement. L'interconnexion de réseau de télécommunications, la concurrence dans l'interurbain et dans la fourniture des services de base étaient alors écartées.

En cours d'année, la Régie a autorisé Québec-Téléphone à interconnecter à son réseau public les deux réseaux concurrentiels de téléphonie cellulaire autorisés à desservir le territoire à savoir celui de Québec-Téléphone Cellulaire et celui de la firme Rogers-Cantel. Un nouveau service duopolistique, la téléphonie cellulaire, est maintenant exploité au Québec.

Plan de séparation comptable

La Régie a rendu deux décisions, durant la période financière étudiée, lui permettant de développer et d'instaurer un plan de séparation comptable pour les entreprises les plus importantes sous sa juridiction. Cette procédure vise à assurer un contrôle efficace sur les opérations comptables des entreprises téléphoniques qui oeuvrent aussi dans le domaine de la concurrence.

Associée à la vérification externe ordonnée par la Régie, la séparation comptable doit permettre de constater qu'il n'y a pas de transfert de fonds entre les activités monopolistiques et les activités concurrentielles, tant au niveau des investissements qu'au niveau des revenus et dépenses.

2- STATISTIQUES DE L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE ET ADMINISTRATIVE

DU 1er AVRIL 1989 AU 31 MARS 1990

1. ENTREPRISES PUBLIQUES DE TÉLÉPHONE SOUS JURIDICTION DE LA RÉGIE : 16

2. DOSSIERS JUDICIAIRES SOUS ÉTUDE AU 31 MARS 1989 :

2.1 Téléphonie :

Loi sur la Régie des services publics et Loi sur la Régie des télécommunications 32

2.2 Entente sur placement de fils :

Loi d'Hydro-Québec (art. 30, ch. H-5, L.R.Q.) 1

Total : 33

3. DOSSIERS DE PROCÉDURES SOMMAIRES SOUS ÉTUDE AU 31 MARS 1989 :

- Dépôts de tarif 10
- Dépôts de contrat 2
- Dépôt général 1

Total : 13

4. DOSSIERS JUDICIAIRES OUVERTS :

4.1 Téléphonie (Loi sur la Régie des télécommunications) :

- Augmentation de taux 1
- Compte d'interurbains : Usage du service 976 1
- Contestation de frais de rebranchement 1
- Contestation de frais d'installation 1
- Contestation de frais interurbains 1
- Contrats de trafic 2

- Demande de service sans frais de construction 1
- Enquête générale sur la tarification des appels interurbains au Québec et sur les partage des revenus de ces appels 1
- Installation d'une hutte dans une zone agricole 1
- Modifications d'ordonnance 2
- Plans de développement 1989-1993 3
- Plans de développement 1990-1994 14
- Raccordement d'un système téléphonique pour desservir cent six abonnés dont certains camps forestiers 1
- Restructuration tarifaire 1
- Services régionaux 2

4.2 Canalisation souterraine (Charte de la ville de Montréal) :

- Approbation de plans, dessins et devis de la Commission des services électriques de la ville de Montréal 12

4.3 Entente sur placement de fils :

- Loi sur Hydro-Québec (Art. 30, ch. H-5, L.R.Q.) 1

Total : 46

5. DOSSIERS DE PROCÉDURES SOMMAIRES OUVERTS :

5.1 Dépôts de tarif 102

5.2 Dépôts de contrat 4

5.3 Dépôts généraux 5

Total : 111

6. DOSSIERS INSCRITS POUR AUDITION :

Auditions au mérite :

6.1	Téléphonie	21
6.2	Canalisation souterraine	12
6.3	Entente sur placement de fils	1
	Total :	34

7. DÉCISIONS ÉMISES PAR LE OU LES MEMBRES D'UNE DIVISION :

		Audition	Sans audition	Total
7.1	Téléphonie :			
	- Procédure	0	1	1
	- Provisoire	1	0	1
	- Préliminaires	2	2	4
	- Finales	20	23	43
	- Supplémentaires	0	7	7
7.2	Canalisation souterraine :			
	- Finales	9	0	9
7.3	Entente sur placement de fils :			
	- Finale	1	0	1
	Total :	33	33	66

8. DÉCISIONS ÉMISES SUIVANT LA PROCÉDURE SOMMAIRE D'APPROBATIONS ET CONSTATS :

8.1 Décisions :

-	Dépôts de tarif	47
-	Dépôt de contrat	1
-	Dépôts généraux	4

8.2 Constats :

-	Dépôts de tarif	54
-	Dépôts de contrat	6
-	Dépôts généraux	2
	Total :	**114**

9. **DOSSIERS JUDICIAIRES CLOS :**

-	Suite à une décision administrative	1
-	Suite à une entente intervenue entre les parties	2
	Total :	**3**

10. **JOURS D'AUDITION :**

		Jours/Division*	Jours/Régisseurs
Audilions au mérite :			
-	Téléphonie	21	60
-	Canalisation souterraine	4	8
	Total :	25	68

(*) Chaque division se compose d'au moins deux régisseurs.

11. **CONFÉRENCE ADMINISTRATIVE :** 1

12. **CONFÉRENCES PRÉPARATOIRES :** 2

13. **CONFÉRENCES TÉLÉPHONIQUES :** 2

14. **INSPECTIONS OU RENCONTRES :**

- Direction de l'ingénierie 23
- Direction de l'économique et de la tarification 4

Total : 27

15. **DEMANDES D'AIDE ET D'INFORMATION PAR UN ABONNÉ :** 748

16. **DOSSIERS JUDICIAIRES SOUS ÉTUDE AU 31 MARS 1990 :**

Téléphonie (Loi sur la Régie des services publics et Loi sur la Régie des télécommunications) 25

17. **DOSSIERS DE PROCÉDURES SOMMAIRES SOUS ÉTUDE AU 31 MARS 1990 :**

17.1 Dépôts de tarif 11

17.2 Dépôts de contrat 3

Total : 14

3- DONNÉES ET GRAPHIQUES SUR LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TECHNIQUE DES ENTREPRISES

La Régie demande aux entreprises sous sa juridiction qu'elles déposent sur une base annuelle, un programme quinquennal de développement. Le premier plan a été soumis le 15 novembre 1984 et couvrait la période 1985 - 1989.

La préparation de ces plans a contribué à faire prendre conscience aux dirigeants des entreprises de la nécessité de la planification pour assurer un développement harmonieux et un service téléphonique à la fine pointe de la technologie.

Plusieurs programmes ont été mis de l'avant par les entreprises sous l'égide de la Régie. Les principaux programmes sont :

- La modernisation des commutateurs analogiques au moyen de commutateurs numériques;
- Le dégroupement rural intégral;
- L'enregistrement automatique des numéros;
- La numérisation du réseau interurbain;
- La composition à clavier.

Numérisation des commutateurs analogiques

Ce programme a débuté en 1980 chez Québec-Téléphone et Le Téléphone Bon-Conseil Inc. À la fin de 1989, près de 46% des 443 484 lignes d'accès étaient raccordées à des commutateurs numériques pour l'ensemble des entreprises sous juridiction québécoise.

Au cours de 1989, cinq entreprises ont numérisé leur commutateur et sont actuellement à 100 % numérique. Il s'agit des entreprises suivantes: la Compagnie de téléphone Upton Inc., Téléphone de Saint-Ephrem Inc., Le Téléphone de Saint-Liboire de Bagot Inc.et La Compagnie de Téléphone de Saint-Victor. Téléphone Guévremont Inc. est à 100 % numérique depuis quelques années. La compagnie de Téléphone de Warwick est numérisée à 72 % et Sogetel Inc. à 60 %. Télébec Ltée avec ses 154 845 lignes d'accès, l'est à près de 29 %, soit une augmentation de plus de 10 points au cours de l'année. Pour sa part, Québec-Téléphone avec 248 785 lignes d'accès avait un taux de numérisation de 58 %, soit une augmentation de 13 points au cours de 1989.

Dégroupement rural intégral

À la fin de 1989, huit entreprises fournissent uniquement le service de ligne individuelle sur l'ensemble de leur territoire. Pour l'ensemble des entreprises, le taux des lignes individuelles est de 91 % et de 94 % pour le service de type urbain, (1 ou 2 abonnés).

À la fin de 1989, 98 % des abonnés de Québec-Téléphone ont accès au service urbain tandis que chez Télébec Ltée, il y en a plus de 87 %.

Enregistrement automatique des numéros (EAN)

L'établissement de ce programme est pratiquement complété dans l'ensemble des entreprises. Toutefois, comme on peut le constater sur le graphique F^3, le pourcentage de lignes ayant accès à l'EAN n'atteint que 90 % à la fin de 1989. Cette situation est due au fait que les téléphones publics n'y ont pas accès de même que les lignes à postes groupés chez Québec-Téléphone et Télébec Ltée.

Le taux d'accessibilité augmentera au fur et à mesure de la réalisation du programme de dégroupement rural intégral dans ces deux entreprises.

Numérisation du réseau interurbain et intercentre

Depuis plusieurs années, le réseau interurbain et intercentre des entreprises a été numérisé graduellement au moyen d'équipement de modulation par impulsions codées (M.I.C.).

Pour l'ensemble des entreprises sous juridiction de la Régie, il y avait à la fin de 1989 un total de 60 % des circuits-kilomètres numériques.

D'autre part, les entreprises utilisent de plus en plus la fibre optique pour le renforcement des structures interurbaines importantes et pour relier les unités de commutation éloignées à leur base numérique. À la fin de 1989, on comptait près de 1 600 Km de câbles de fibre optique.

Composition à clavier

Le pourcentage des lignes d'accès dotées du service de composition à clavier était de l'ordre 42 % à la fin de 1989 pour l'ensemble des entreprises.

GRAPHIQUES

Le graphique A représente, au 31 décembre 1989, l'état de la technologie de commutation pour l'ensemble des entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise.

Le graphique B illustre, pour l'ensemble de l'industrie, l'évolution en pourcentage des lignes d'accès raccordées aux différents types de centraux utilisés par les entreprises au cours de la période 1980-1989.

Le graphique C illustre, chez Québec-Téléphone, l'évolution en pourcentage des lignes d'accès raccordées aux différents types de centraux utilisés par l'entreprise au cours de la période 1980-1989.

Le graphique D illustre, chez Télébec Ltée, l'évolution en pourcentage des lignes d'accès raccordées aux différents types de centraux utilisés par l'entreprise au cours de la période 1980-1989.

Le graphique E illustre, chez les autres entreprises, l'évolution en pourcentage des lignes d'accès raccordées aux différents types de centraux utilisés par les entreprises au cours de la période 1980-1989.

Le graphique F^1 indique la proportion de lignes d'accès utilisées pour un service de ligne privée.

Le graphique F^2 indique la proportion de lignes d'accès utilisées pour un service de ligne individuelle ou à deux abonnés.

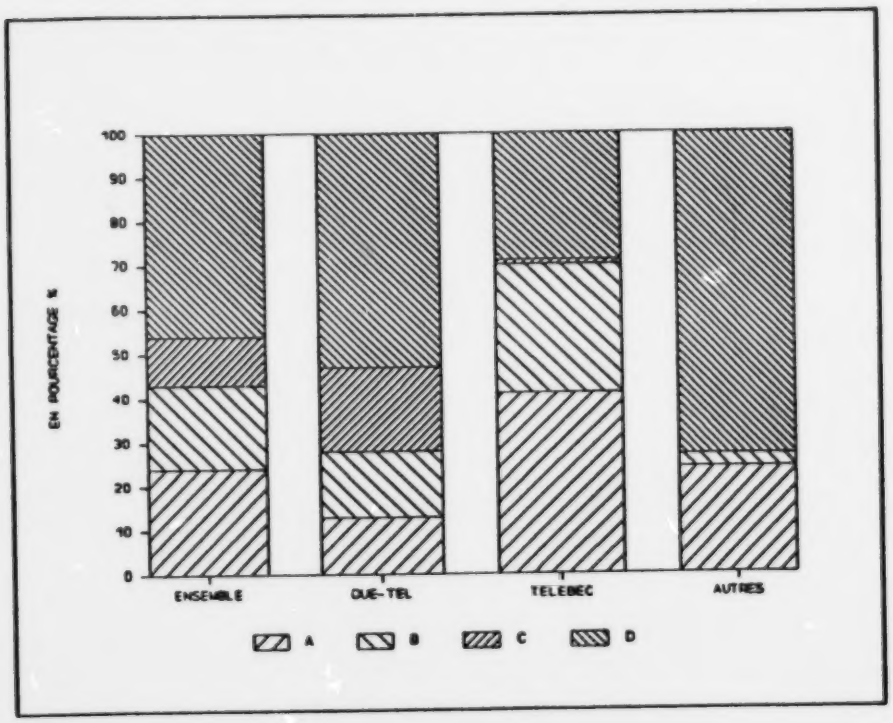
Le graphique F^3 représente la proportion de lignes d'accès qui peuvent utiliser l'enregistrement automatique des numéros.

Le graphique F^4 indique la proportion de lignes d'accès utilisées pour un service sur ligne à postes groupés.

Le graphique F^5 représente la proportion de lignes d'accès permettant l'interurbain automatique.

Graphique A

État de la technologie de commutation pour l'ensemble des entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au 31 décembre 1989

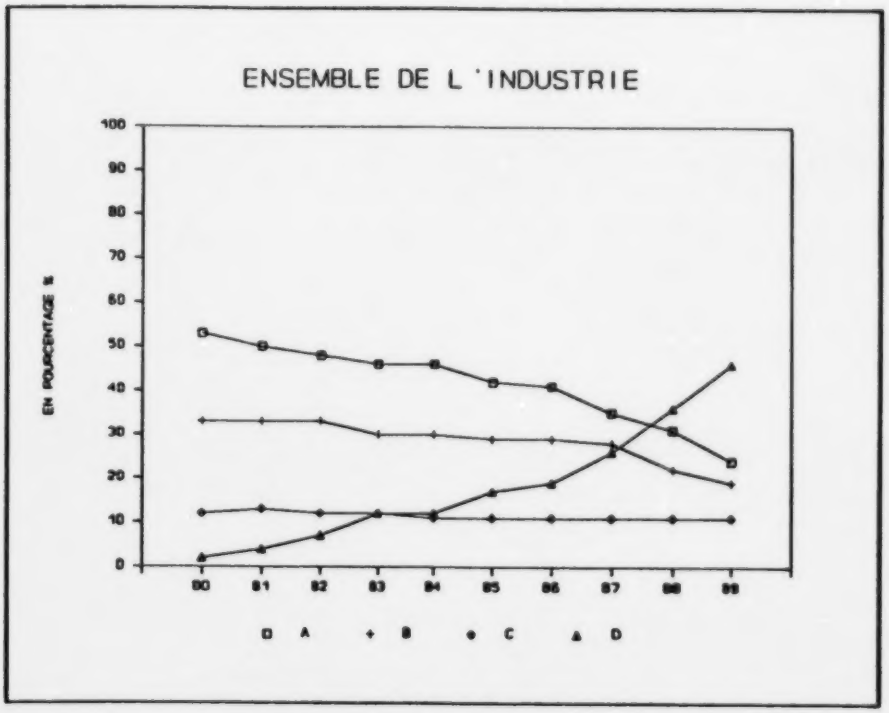


A- Pas à pas
B- Barres transversales
C- Électronique - Analogique
D- Numérique

Ensemble de l'industrie :	443 453	100 %
Québec-Téléphone :	248 785	56,1 %
Télébec Ltée :	154 814	34,9 %
Autres :	39 854	9,0 %

Graphique B

Pourcentage des lignes d'accès
aux différents types de centraux
1980-1989

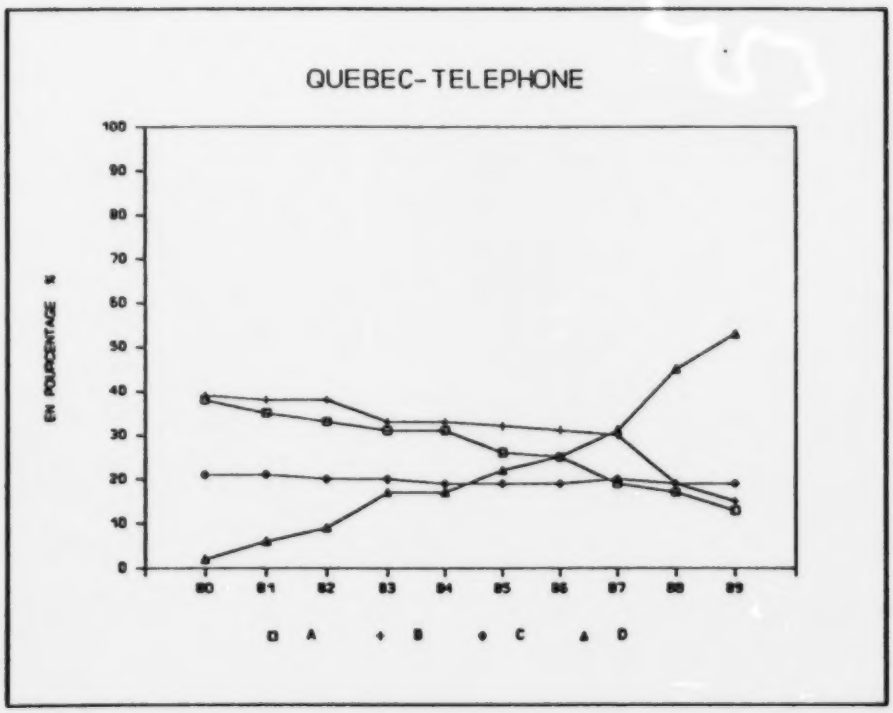


Ce graphique représente l'évolution en pourcentage du nombre de lignes d'accès raccordées aux différents types de centraux utilisés par les entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au cours de la période de 1980-1989.

Légende : A - Pas à pas
B - Barres transversales
C - Électronique - Analogique
D - Numérique

Graphique C

Pourcentage des lignes d'accès raccordées
aux différents types de centraux
1980-1989

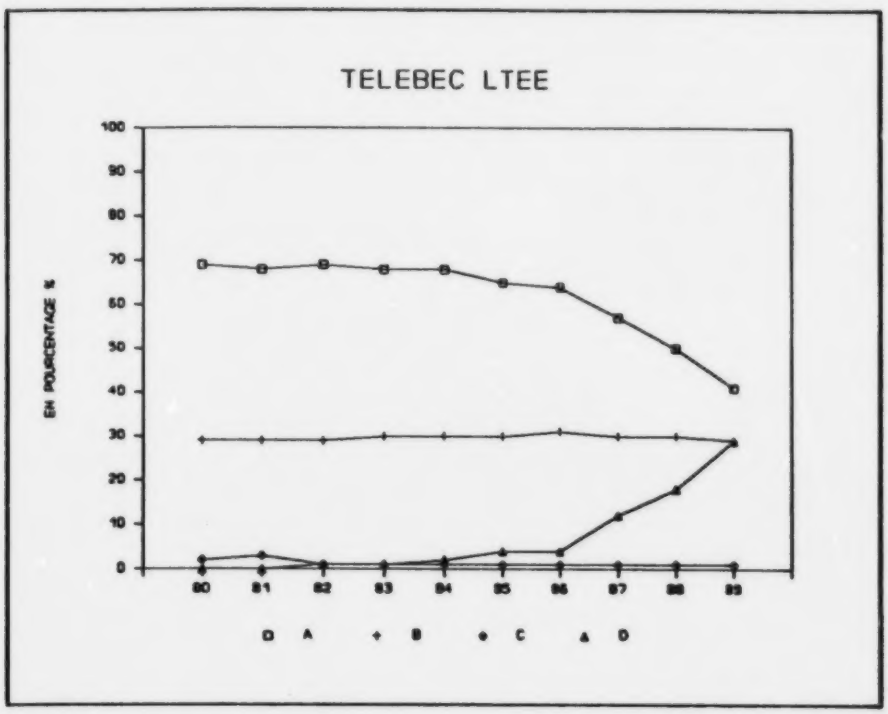


Ce graphique représente l'évolution en pourcentage du nombre de lignes d'accès raccordées aux différents types de centraux utilisés par les entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au cours de la période de 1980-1989.

Légende :
- A - Pas à pas
- B - Barres transversales
- C - Électronique - Analogique
- D - Numérique

Graphique D

Pourcentage des lignes d'accès raccordées
aux différents types de centraux
1980-1989

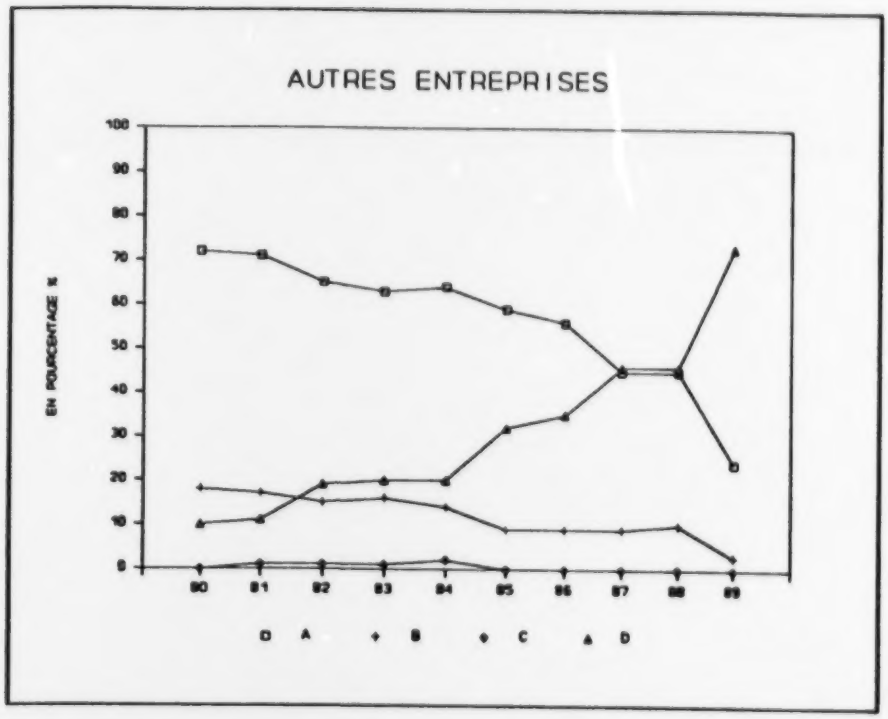


Ce graphique représente l'évolution en pourcentage du nombre de lignes d'accès raccordées aux différents types de centraux utilisés par les entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au cours de la période de 1980 à 1989.

Légende :
A - Pas à pas
B - Barres transversales
C - Électronique - Analogique
D - Numérique

Graphique E

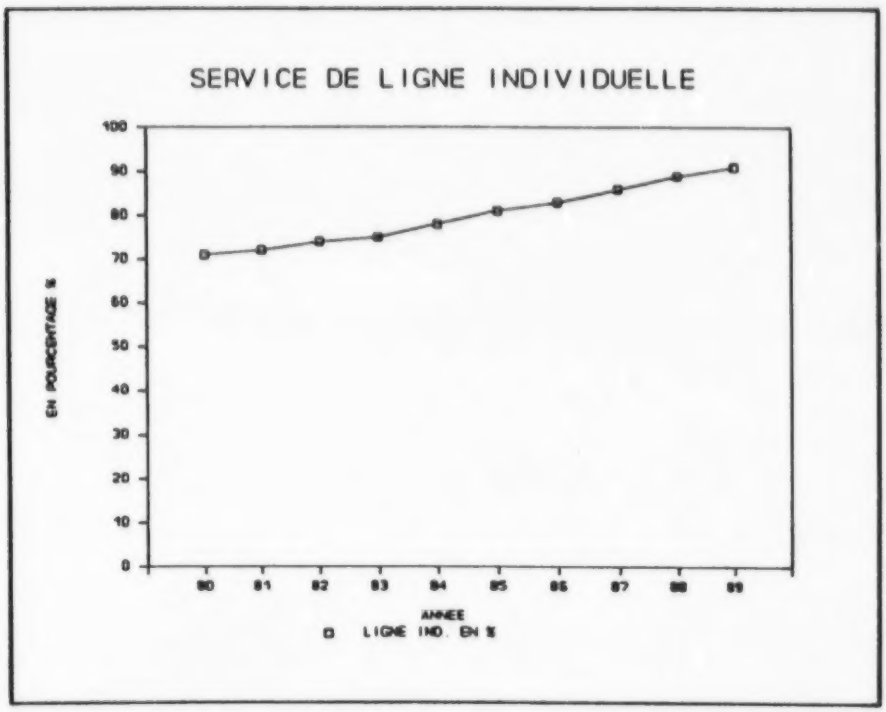
Pourcentage des lignes d'accès raccordées
aux différents types de centraux
1980-1989



Ce graphique représente l'évolution en pourcentage du nombre de lignes d'accès raccordées aux différents types de centraux utilisés par les entreprises téléphoniques sous juridiction québécoise au cours de la période de 1980 à 1989.

Légende :
A - Pas à pas
B - Barres transversales
C - Électronique - Analogique
D - Numérique

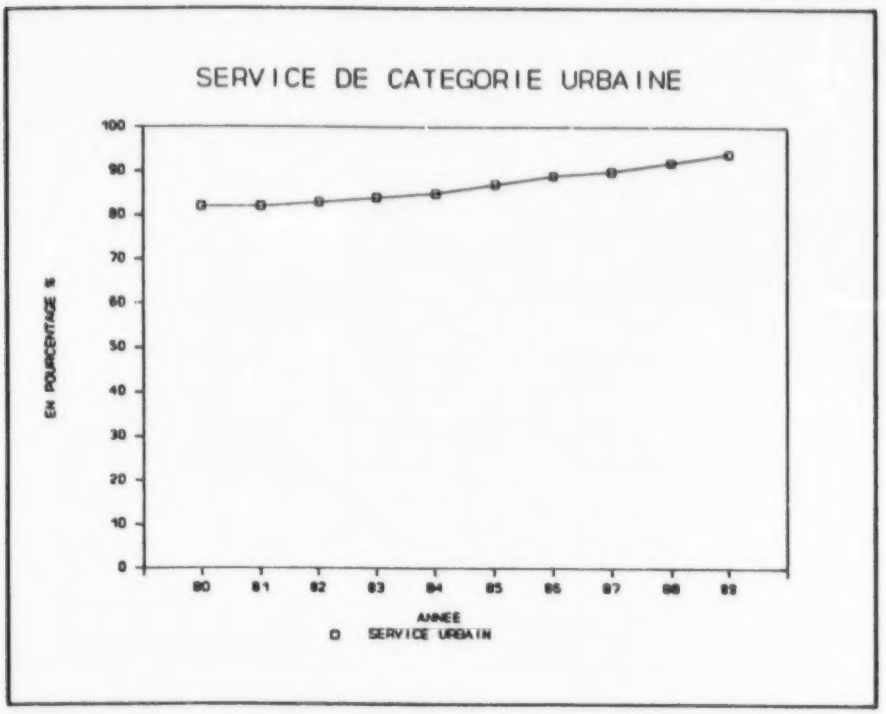
Graphique F[1]



Proportion de lignes d'accès utilisées pour un service privé

Le pourcentage de lignes d'accès utilisées à une ligne individuelle a crû de 20 points au cours de la période de 1980-1989. De 71 % qu'il était à la fin de 1980, ce pourcentage est maintenant de 91 %.

Graphique F^2

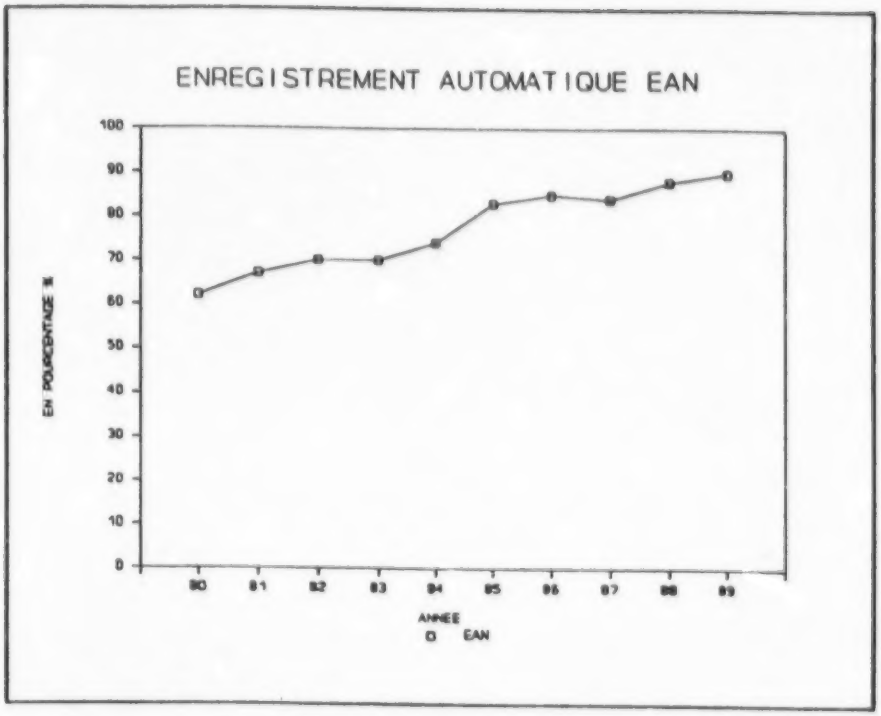


Proportion de lignes d'accès utilisées pour le service urbain

Ce graphique représente une évolution pour ainsi dire horizontale puisque le pourcentage de lignes d'accès utilisées pour un service de type urbain était de 94 % en 1989 par rapport à 82 % à la fin de 1980.

Cette situation, qui est attribuable au caractère fortement rural du territoire desservi par les entreprises sous juridiction québécoise, devrait évoluer d'ici peu à la suite de récentes ordonnances qui favorisent l'extension du service urbain.

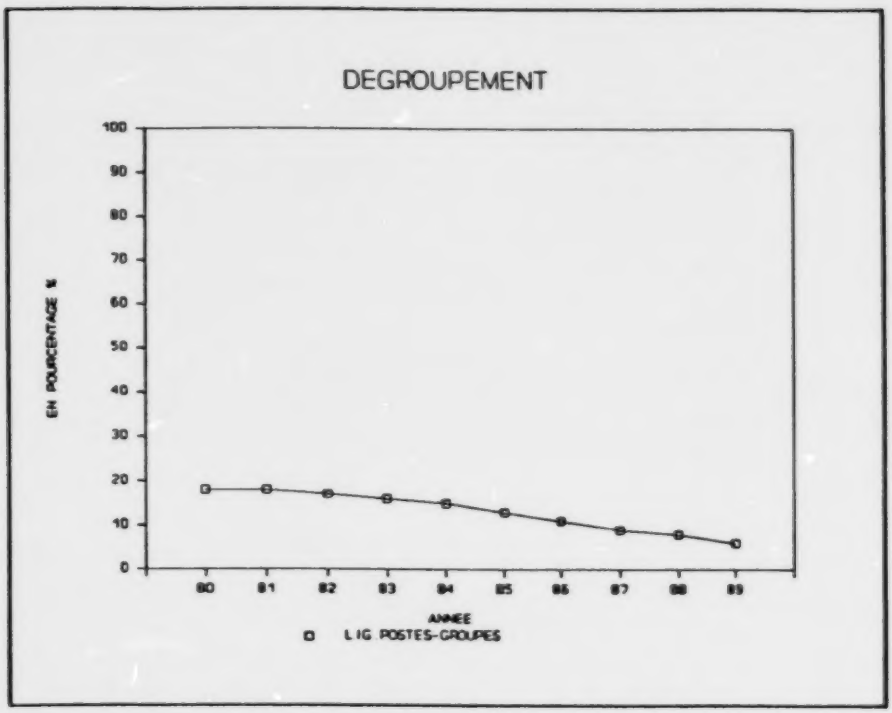
Graphique F[3]



Proportion de lignes d'accès pouvant utiliser l'enregistrement automatique des numéros.

Le pourcentage de lignes d'accès qui peuvent utiliser l'enregistrement automatique des numéros a crû de 28 points au cours de la période de 1980-1989. De 62 % qu'il était à la fin de 1980, ce pourcentage est maintenant de 90 %.

Graphique F[4]



Proportion de lignes d'accès utilisées pour du service à postes groupés.

Ce graphique démontre la situation du service urbain en milieu rural pour l'ensemble de l'industrie téléphonique sous juridiction québécoise.

Les programmes de dégroupement planifiés par les entreprises et les récentes ordonnances favorisant l'extension du service urbain devraient permettre de suivre l'évolution du dégroupement en secteur rural.

STATISTIQUES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES

LES FAITS SAILLANTS

Au cours de l'année 1989, le nombre total de lignes d'accès au réseau a enregistré un accroissement de 14 021 lignes par rapport à l'année 1988, soit 3,3 %.

Les immobilisations au coût, au terme de 1989, étaient de 1 155,4 M$, en hausse de 10,1 % par rapport à 1988.

Les revenus d'exploitation ont augmenté de 6,2 % (8,1 % en 1988) pour se situer à 380 M$ alors que les dépenses d'exploitation augmentaient de 5,0 % (8,5 % en 1988) pour s'établir à 213,7 M$. Ainsi, pour l'ensemble des entreprises, le bénéfice net a augmenté de 7,2 % (5,2 % en 1988), se chiffrant à 39,6 M$.

Pour la période de 1985 à 1989, l'augmentation annuelle moyenne de ces postes a été la suivante :

- Nombre de lignes d'accès 3,2 %
- Immobilisations au coût 7,2 %
- Revenus d'exploitation 6,0 %
- Dépenses d'exploitation 6,7 %
- Bénéfice net 5,1 %

Les entreprises employaient 3 353 personnes au 31 décembre 1989 et les salaires étaient au total de 125,4 M$. Les additions aux immobilisations, en 1989, furent de 147 M$.

STATISTIQUES DE LA TÉLÉPHONIE

SOMMAIRE POUR 1989 ET 1988

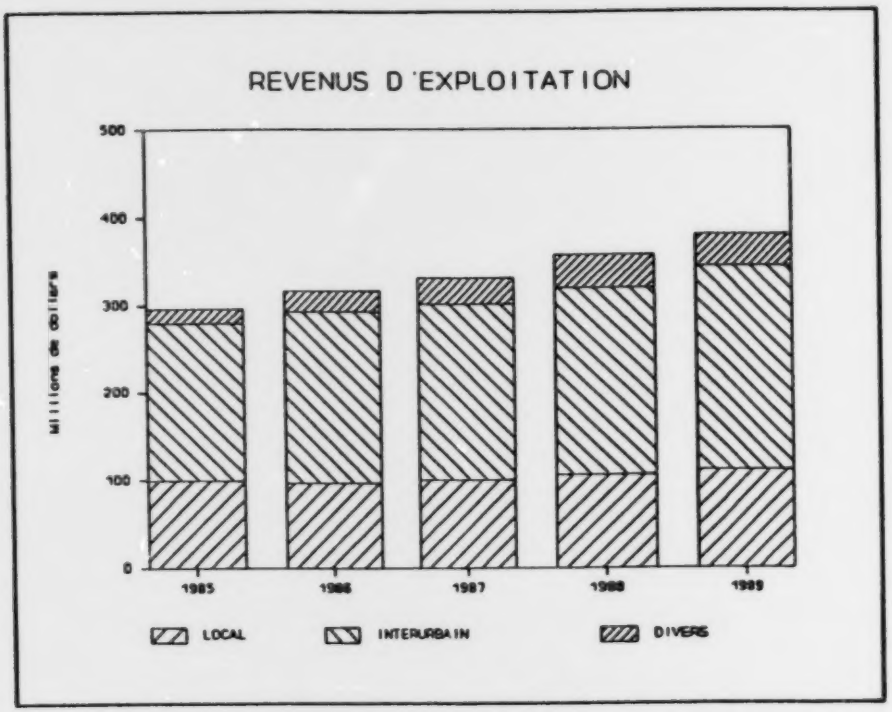
A: STATISTIQUES DES DONNÉES PAR LIGNE D'ACCÈS

À la fin de l'exercice:	1989 $	1988 $
Immobilisations au coût	2 604,68	2 443,24
Immobilisations nettes	1 668,84	1 544,75
Dette à long terme	689,15	605,03
Pour l'exercice:		
Revenus d'exploitation	856,46	832,54
Dépenses d'exploitation	481,73	473,66
Amortissement	158,76	153,71
Bénéfice net	89,27	85,96

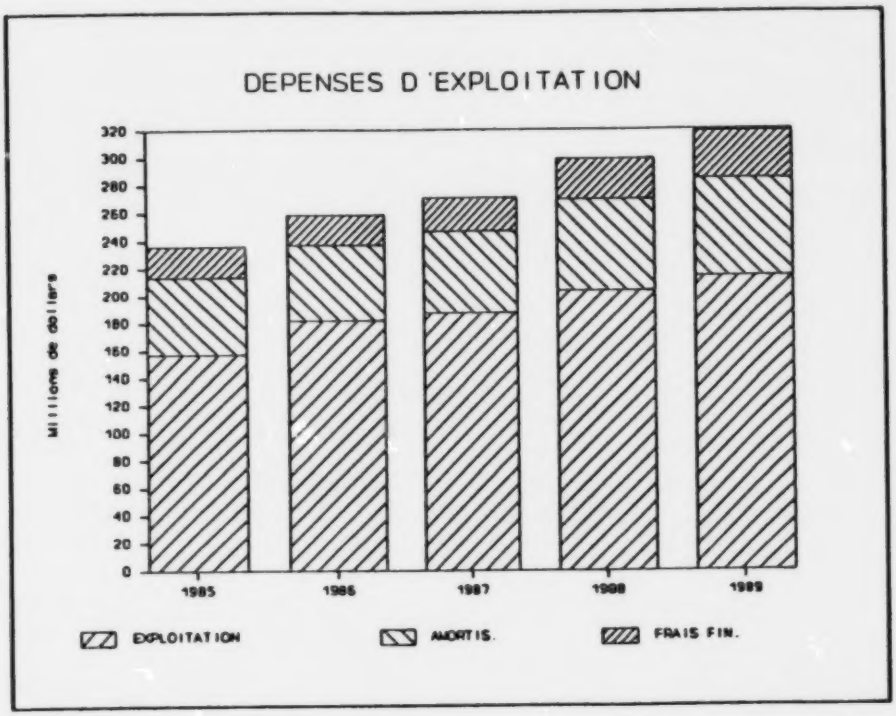
B: RATIOS FINANCIERS

	1989 %	1988 %
Dépenses d'exploitation/ revenus d'exploitation	56,2	56,9
Bénéfice net/revenus d'exploitation	10,4	10,3
Dette à long terme en pourcentage du total de la capitalisation	48,6	46,1
Amortissement/immobilisations au coût à la fin de l'exercice	6,1	6,3
Couverture des frais financiers avant impôts	2,8X*	3,0X*

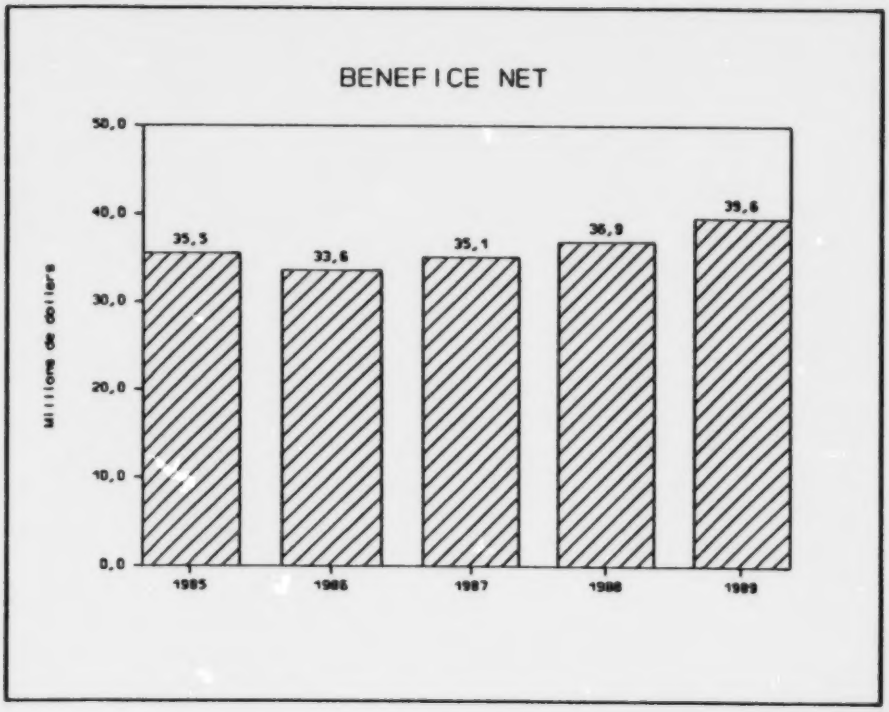
* Nombre de fois

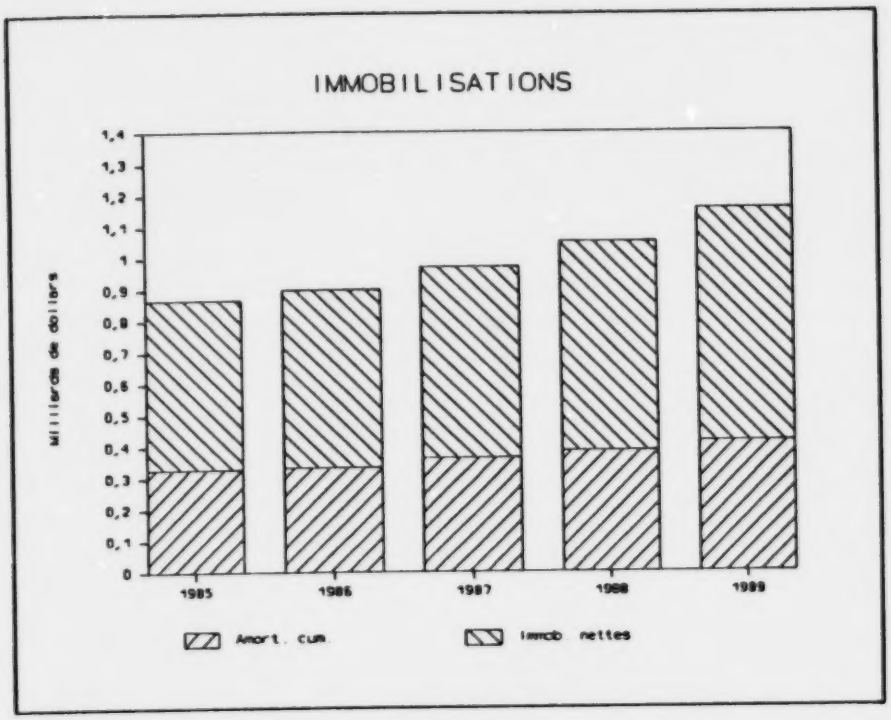


	1985 M$	1986 M$	1987 M$	1988 M$	1989 M$
Local	99,4	97,3	100,4	106,1	111,2
Interurbain	179,9	195,8	201,2	213,3	232,8
Divers	19,5	23,2	29,1	38,2	35,9
Total :	295,8	316,3	330,7	357,6	379,9

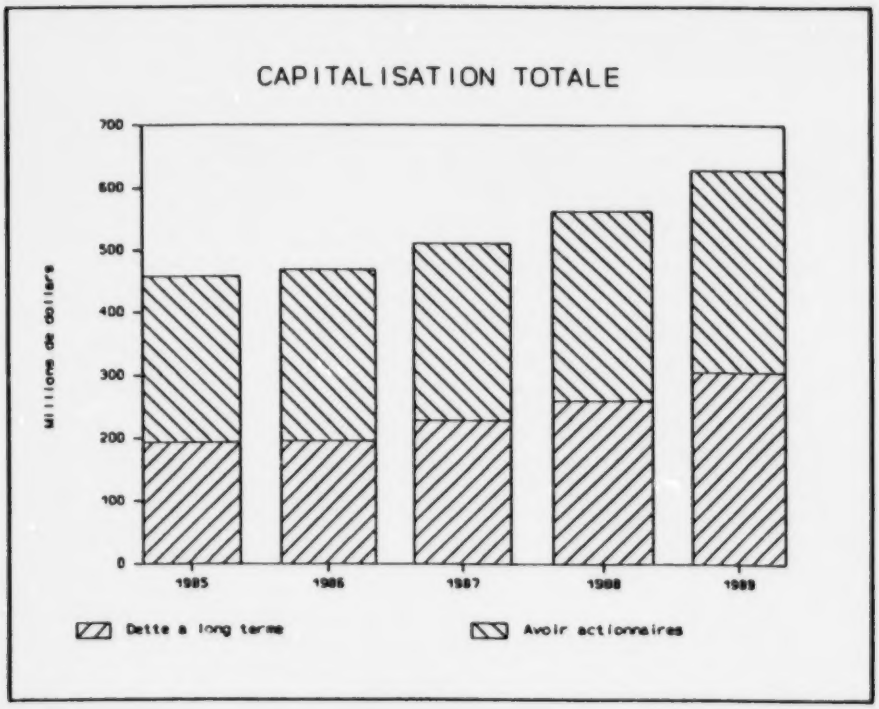


	1985 M$	1986 M$	1987 M$	1988 M$	1989 M$
Exploitation	157,4	181,7	187,5	203,5	213,7
Amortissement	56,5	55,4	59,2	66,0	70,4
Frais financiers	22,1	21,5	24,2	29,2	34,2
TOTAL :	236,0	258,6	270,9	298,7	318,3

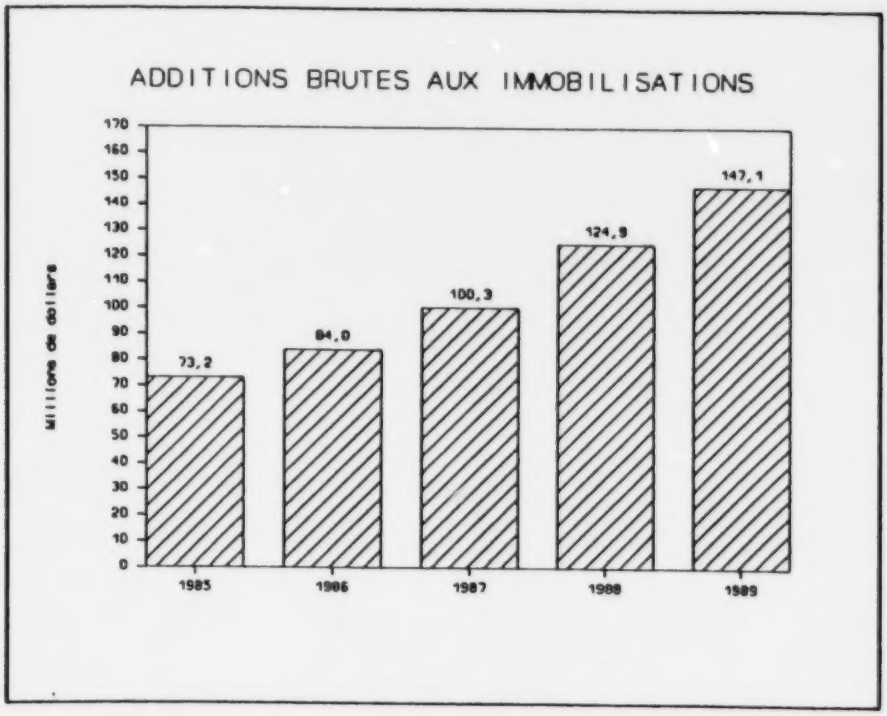

BENEFICE NET
Millions de dollars
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
35,5
33,6
35,1
36,9
39,6
1985
1986
1987
1988
1989

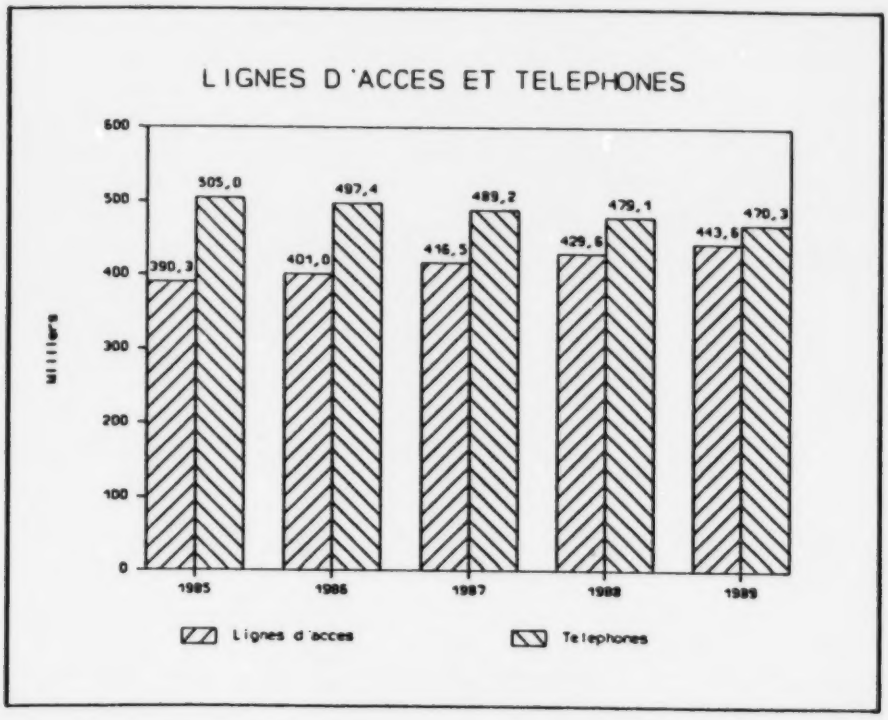


	1985 M$	1986 M$	1987 M$	1988 M$	1989 M$
Amortissement accumulé	328,1	333,4	364,4	385,9	415,1
Immobilisations nettes	538,7	566,2	606,1	663,6	740,3
Immobilisations coût	866,8	899,6	970,5	1 049,5	1 155,4



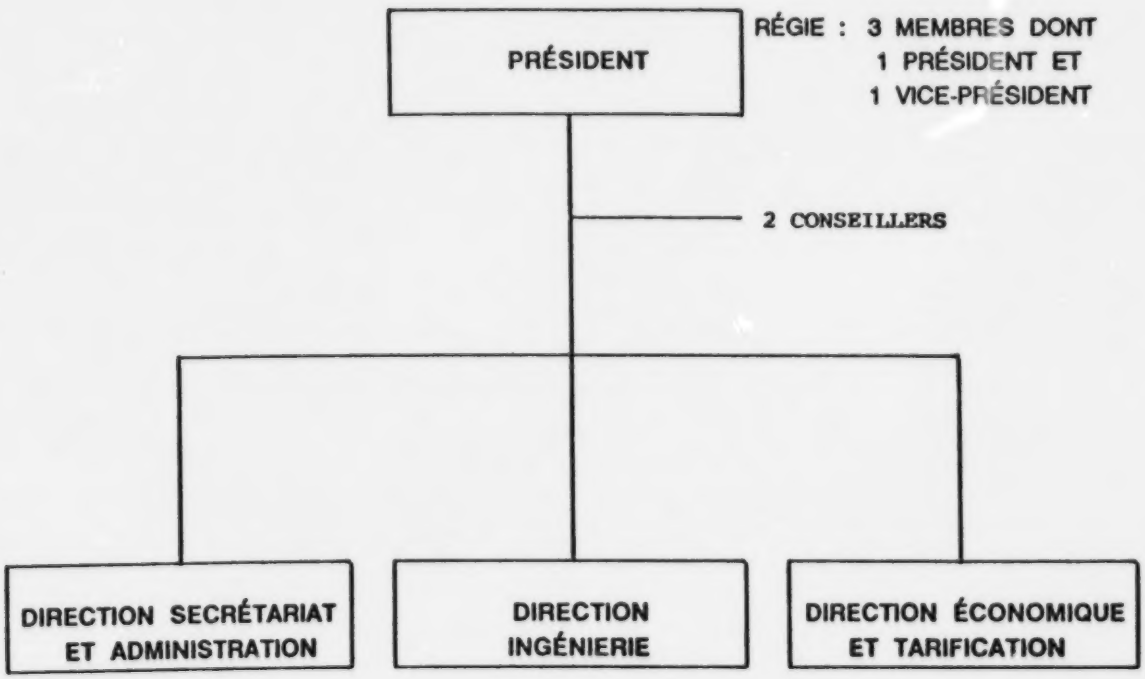
	1985 M$	1986 M$	1987 M$	1988 M$	1989 M$
Dette à long terme	193,3	196,1	228,6	259,9	305,7
Avoir des actionnaires	264,1	272,7	283,2	303,3	323,2
Total :	457,4	468,8	511,8	563,2	628,9


ADDITIONS BRUTES AUX IMMOBILISATIONS
Millions de dollars
170
160
150
140
130
120
110
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
73,2
84,0
100,3
124,9
147,1
1985
1986
1987
1988
1989


LIGNES D'ACCES ET TELEPHONES
Milliers
600
500
400
300
200
100
0
390,3
505,0
401,0
497,4
416,5
489,2
429,6
479,1
443,6
470,3
1985
1986
1987
1988
1989
Lignes d'acces
Telephones

4- STRUCTURE ORGANISATIONNELLE : LES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

RÉGIE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
ORGANIGRAMME



4.1 LES RÉGISSEURS ET LEUR ENVIRONNEMENT

Les membres de la Régie, ou régisseurs, sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil; leur mandat est déterminé par la Loi sur la Régie des télécommunications.

Le 31 mars 1990, ils étaient trois à occuper telle fonction, dont un président et un vice-président.

Les régisseurs sont assistés de deux conseillers, chargés principalement de la coordination des dossiers avec les directions administratives, et de trois employés de soutien administratif.

4.2 LES DIRECTIONS ADMINISTRATIVES

Secrétariat et administration

La Direction du secrétariat et de l'administration apporte le support administratif nécessaire à l'exercice du rôle de la Régie auprès des entreprises publiques relevant de sa juridiction. À ce titre, elle tient à jour les répertoires des actes administratifs et judiciaires, coordonne l'administration des différents dossiers des entreprises sous juridiction, s'assure de l'exécution des ordonnances et effectue les communications officielles de la Régie. Elle est aussi responsable de la conservation des archives de la Régie.

Cette direction effectue l'enregistrement et la signification des requêtes, actes de procédure, avis et décisions. Elle veille à l'application des règles de pratique de la Régie et voit à la préparation des auditions publiques.

Elle a, de plus, le mandat d'effectuer des travaux de recherche en matière juridique.

Elle doit également assurer la gestion de l'ensemble des activités relatives aux ressources humaines, financières et matérielles de la Régie, ainsi qu'aux activités d'accueil.

Son effectif est composé d'un cadre supérieur, d'un cadre intermédiaire, de deux professionnels, d'un greffier-audiencier, d'une téléphoniste-réceptionniste et de cinq employées de soutien administratif.

Ingénierie

La Direction de l'ingénierie exerce ses activités particulièrement en ce qui touche à la planification, aux plans de développement, à la réalisation des programmes de travaux des entreprises et au suivi de l'exécution des ordonnances de la Régie. Elle est de plus responsable de l'implantation et de l'administration de l'informatique à la Régie.

Elle effectue des études et des recherches ayant trait à l'application des technologies nouvelles, en vue de l'amélioration des services de télécommunications. Il s'agit surtout d'études de planification à long terme de réseaux, d'analyse de plans de développement, de programmes de construction et de récupération de capital des entreprises. Elle procède à l'élaboration de normes de qualité de service et à l'analyse des indicateurs de qualité de service soumis périodiquement par les entreprises.

Elle est constituée d'un cadre supérieur, de deux professionnels, d'un technicien et d'une employée de soutien administratif.

Économique et tarification

La Direction de l'économique et de la tarification traite de questions d'économique, de finance, de tarification et de comptabilité. À cet égard, elle vérifie les opérations économiques et financières des entreprises sous juridiction, analyse leurs tarifs généraux et s'assure qu'ils sont appliqués conformément aux ordonnances de la Régie; elle mène des études sur les biens et services des entreprises, en vue de déterminer, entre autres, les coûts, les tarifs et le rendement; elle effectue des recherches et prépare également des outils permettant d'améliorer la gestion financière des entreprises. Elle assume aussi la responsabilité du service aux abonnés et, à cet effet, elle reçoit et traite toutes les plaintes et demandes d'information, procède aux vérifications et investigations nécessaires et prend les actions appropriées dans les cas litigieux.

Son personnel est constitué d'un cadre supérieur, de deux professionnels, d'une technicienne en administration ainsi que de deux employées de soutien administratif.

4.3 DONNÉES FINANCIÈRES ET ADMINISTRATIVES

a) Effectif et budget

L'effectif autorisé pour l'exercice 1989-1990 était de 36 personnes et le budget de l'organisme se chiffrait à 2 026 189 $ pour la même période.

b) Dépenses

Au terme de l'exercice, les dépenses réelles de l'organisme atteignaient 1 894 356,28 $, dont 1 408 499,18 $ au seul poste des traitements.

Les dépenses de fonctionnement, comprenant notamment les loyers (336 000 $), les services de télécommunications (24 000 $), les frais de voyage et de perfectionnement des employés (42 000 $) ainsi que l'acquisition de fournitures de bureau (13 000 $), totalisaient 470 623,52 $, alors que seulement 15 233,58 $ étaient affectés à des dépenses de capital.

c) Droits et redevances

Pendant la même période, la Régie a perçu, à titre de droits et redevances des entreprises de télécommunications soumises à sa juridiction, la somme de 1 692 906,05 $, soit 89 % de ses dépenses annuelles. Cette somme a été déposée au fonds consolidé gouvernemental : elle ne vient donc pas s'ajouter au budget de la Régie.

d) **Entente de service**

À l'automne 1989, la Régie convenait d'un protocole d'entente avec le ministère des Communications concernant la prestation de services de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et de systèmes d'informatisation en support à l'administration de la Régie.

Cette entente permet à la Régie, tout en minimisant les coûts reliés à ces activités, de fournir des services améliorés à son personnel en plus d'en rationaliser la gestion.

e) **Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics**

La Régie s'est assurée du respect des droits des non-fumeurs à l'intérieur des locaux qu'elle occupe à titre de locataire. Il est donc formellement interdit de fumer à l'intérieur de sa salle d'audience lors de la tenue d'audiences publiques, de même que dans sa principale salle d'accueil destinée au grand public.

Partageant certains locaux communs avec un autre organisme gouvernemental, la Régie s'est par ailleurs associée à celui-ci, via un comité de santé et sécurité au travail, pour offrir à ses employés fumeurs l'accès à une thérapie éprouvée visant la cessation du tabagisme. Cette mesure, financée à même le budget de perfectionnement, a été offerte dans le cadre d'une campagne de sensibilisation aux droits des non-fumeurs, comportant un sondage auprès de l'ensemble des employés. Deux employés de la Régie ont alors suivi avec succès cette thérapie visant la cessation du tabagisme.

5- SERVICE AUX ABONNÉS

Au cours de la dernière année, la Régie a reçu 748 plaintes ou demandes de renseignements de la part des abonnés des entreprises téléphoniques sous sa juridiction; elle en avait reçu 727 au cours de l'année 1988-1989.

Environ 30 % de ces interventions avaient trait à des questions de tarification et de facturation comparativement à 40 % au cours de l'année précédente. Dans la majorité des cas, l'abonné désirait des précisions sur les tarifs ou les modalités tarifaires applicables et, dans certains cas, il contestait des montants qui lui étaient facturés.

La seconde catégorie de plaintes en importance touche les débranchements pour non-paiement du compte téléphonique. Ces dossiers ont représenté près de 25 % des interventions comparativement à 10 % au cours de l'année précédente. Dans la moitié des cas environ, le débranchement du service n'a pas eu lieu et, dans la majorité des cas où le service a été débranché, c'est que l'abonné ne s'est adressé à la Régie qu'après l'échéance fixée par l'entreprise.

Les plaintes touchant des coabonnés ou des demandes d'obtention d'un service de ligne individuelle ont représenté environ 10 % du total et il en est de même également pour les demandes de service.

Les plaintes relatives à la qualité du service et les demandes de dépôt de garantie ont représenté environ 5 % du total pour chaque catégorie.

Au cours de la dernière année, les performances du service à la clientèle ont été particulièrement remarquables puisque les deux tiers des plaintes et demandes ont été réglées dans les 48 heures et que 82 % l'ont été dans un délai d'une semaine. Ces résultats représentent une amélioration comparativement à l'année antérieure et une collaboration de plus en plus étroite est établie avec les entreprises pour maintenir et même améliorer cette performance.